

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE (SOCIO)

nell'attività di rilascio di garanzia svolta da Unifidi Imprese Sicilia

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di firmare il contratto.

### DIRITTI DEL CLIENTE (SOCIO)

#### PRIMA DI SCEGLIERE:

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- Avere a disposizione e portare con sé **una copia del foglio informativo del prodotto** che ne illustra le caratteristiche, i rischi, le condizioni economiche e le principali clausole contrattuali, presso i locali aperti al pubblico del Confidi;
- **nel caso di offerta fuori sede** <sup>(1)</sup>, **ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto**, da parte del soggetto che procede all'offerta;
- nel caso di **contratti conclusi a distanza** <sup>(2)</sup>, ricevere/potere scaricare dal portale societario [www.unifidisicilia.it](http://www.unifidisicilia.it) una **copia di questo documento e del foglio informativo del prodotto**;
- ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- nel caso di **contratti conclusi a distanza**, ottenere **gratuitamente** una **copia completa del contratto e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per la parti.

#### AL MOMENTO DI FIRMARE O CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- ricevere una **copia del contratto firmato** da Unifidi Imprese Sicilia e una **copia del documento di sintesi**, da conservare;
- non avere **condizioni contrattuali sfavorevoli** rispetto a quelle pubblicizzate nel **foglio informativo** e nel **documento di sintesi**;
- **scegliere il canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni relative al rapporto.

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto ed il documento di sintesi<sup>3</sup>;
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di Unifidi Imprese Sicilia, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

<sup>1</sup> Si definisce "offerta fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla Sede o dalle Filiali Unifidi Imprese Sicilia.

<sup>2</sup> Si definiscono "tecniche di comunicazione a distanza" le tecniche di contatto con la Clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e del Confidi o di un suo incaricato.

<sup>3</sup> Queste comunicazioni saranno inviate solamente nel caso in cui la commissione applicata dal Confidi per la concessione della garanzia viene corrisposta periodicamente.

## ALLA CHIUSURA

- **recedere** in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura;
- **ottenere** la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo;
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare **reclamo** all'Ufficio Reclami di Unifidi Imprese Sicilia, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Reclami di Unifidi Imprese Sicilia Società Cooperativa – Sede Amministrativa: Via della Costituzione, 71 – 97100 Ragusa) o per via telematica (reclami@unifidisicilia.it). **L'Unifidi Imprese Sicilia deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.**

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al Giudice, può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**<sup>4</sup>. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere a Unifidi Imprese Sicilia; Il Confidi mette a disposizione del Cliente, presso i propri locali e sul proprio portale societario [www.unifidisicilia.it](http://www.unifidisicilia.it), la guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario e Finanziario.
- **Collegio Arbitrale**, come previsto dall'art. 40 dello Statuto di Unifidi Imprese Sicilia. Per sapere come rivolgersi al Collegio Arbitrale si può chiedere a Unifidi Imprese Sicilia.

## NEL CASO DI OFFERTA FUORI SEDE

Il Sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiara di avere ricevuto copia del presente documento “Principale diritti del Cliente”.

Data e Luogo \_\_\_\_\_

Firma del Cliente \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.